Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2014–2015

25 657 Persoonsgebonden Budgetten

Nr. 135 BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 24 februari 2015

Tijdens het Algemeen Overleg van 12 februari jl. over de invoering van het trekkingsrecht pgb, heb ik toegezegd uw Kamer nader te informeren over de voortgang. Daarbij heb ik aangegeven ook in te zullen gaan op de onderzoeksvragen van de uitvoeringstoets trekkingsrecht. Met voorliggende brief – waarin ik ook in zal gaan op uw verzoek tijdens de regeling van werkzaamheden van heden (Handelingen II 2014/15, nr. 55, verzoek van het lid Leijten), naar aanleiding van de Nieuwsuur-uitzending van 19 februari jongstleden – doe ik deze toezeggingen gestand. Op 20 februari jl. heb ik van het lid Keijzer een aantal schriftelijke vragen gekregen over ICT-problemen bij de SVB. Deze vragen zal ik naar verwachting aan het einde van deze week beantwoorden.

De afgelopen periode heeft in het teken gestaan van het waarborgen van continuïteit van zorg voor pgb-houders. Daartoe is een pakket maatregelen genomen, gericht op uitbetaling van zorgverleners en op voorlichting aan pgb-houders en zorgverleners. Uw Kamer is hierover bij brief van 2 februari jl. geïnformeerd (Kamerstuk 25 657, nr. 115). Daarmee heb ik uitvoering gegeven aan de moties van de leden Van Dijk en Van 't Wout en van de leden Ellemeet en Dijkstra.[1] In mijn brief van 12 februari jl. heb ik op verzoek van uw Kamer de tussentijdse resultaten van de maatregelen gepresenteerd en geconcludeerd dat het indienen en betalen van declaraties op gang is gekomen.[2] Dit beeld is ten opzichte van deze laatste melding verder verbeterd. Ook is de slagkracht van het Rapid Response Team (RRT) bij de SVB versterkt door personele uitbreiding. Deze uitbreiding is genoemd in het Algemeen Overleg van 12 februari jl. De problemen zijn nog niet voorbij. Oplettendheid of zorgverleners op tijd worden uitbetaald, blijft geboden. Tegelijkertijd moeten nu ook stappen worden gezet in het verbeteren van het trekkingsrecht. Daarom zal ik in

[1] Kamerstuk 25 657, nr. 121 en nr. 119.
[2] Kamerstuk 25 657, nr. 129.

kst-25657-135
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2015

deze brief ook ingaan op het herstelplan en de door uw Kamer gevraagde uitvoeringstoets.

Stand van zaken uitbetaling «januari»-maandloners

Ik heb uw Kamer in mijn brief van 17 februari jl. meest recentelijk geïnformeerd over de betaling van de zorgverleners op basis van een vast maandloon (Kamerstuk 25 657, nr. 134). Dat waren er 68.000 over januari. Dat zijn er nu 70.000. Daarmee is de werkvoorraad van eind januari weggewerkt. De SVB meldt dat er nog een beperkt aantal maandloners bijkomen, bijvoorbeeld doordat urenovereenkomsten worden omgezet in maandloonovereenkomsten en doordat er nieuwe zorgovereenkomsten worden ingezonden. De vaste maandloners worden eind februari wederom uitbetaald.

Stand van zaken uitbetaling declaraties

In mijn brief van 12 februari jl. is aangegeven dat door de SVB circa 27.000 declaraties waren betaald. Tot maandag 23 februari jl. zijn circa 77.000 declaraties betaald. Per dag worden circa 5.000 nieuwe declaraties ingediend. De werkvoorraad van ingediende declaraties blijft de laatste dagen per saldo stabiel op circa 24.000. De dagelijkse uitbetalingen houden grosso modo gelijke tred met het aantal nieuw ingediende declaraties. De SVB werkt daarbij volgens het principe dat declaraties op volgorde van binnenkomst worden afgehandeld.
De SVB verwacht op basis van de thans verwerkte zorgovereenkomsten nog circa 44.000 declaraties te ontvangen. De SVB heeft de mogelijkheden om declaraties in te sturen uitgebreid, met de mogelijkheid tot het insturen per e-mail. Daarnaast heeft de SVB op de website en via social media opgeroepen om te declareren.

Bij declaraties hanteert de SVB een betalingstermijn van 5 tot 10 werkdagen.
De SVB meldt dat deze termijn bij circa 99% van de ingediende declaraties wordt gerealiseerd. Bij circa 1% van de declaraties is dat niet het geval. Dit komt bijvoorbeeld omdat essentiële betaalgegevens om te kunnen uitbetalen (zoals rekeningnummer) ontbreken. De SVB zal de budgethouder in deze gevallen benaderen met het verzoek om de declaratie aan te vullen. Ook kan het voorkomen dat – door een fout bij een van de ketenpartners (SVB, gemeente of zorgkantoor) – niet meteen betaald kan worden omdat de budgethouder nog niet bij de SVB bekend is. In dit geval neemt de SVB dan wel het RRT contact op met de betreffende ketenpartner. In een enkel geval komt het voor er nog geen uitbetaling aan de zorgverlener heeft plaatsgevonden, terwijl de budgethouder of de zorgverlener dat wel verwacht, omdat er nog geen declaratie is ingediend. Ik zal in overleg met de ketenpartners in beeld brengen of er nog andere oorzaken zijn in dezen en maatregelen treffen om 1) uitbetaling te bespoedigen en 2) genoemde situaties zo veel mogelijk te voorkomen.

Uitbreiding Rapid Response team (RRT)

Als er geen tijdige betaling plaatsvindt, is het van belang hier snel op te reageren. Om die reden is bij de SVB een RRT ingericht. Ik heb in het Algemeen Overleg van 12 februari jl. toegezegd het RRT bij de SVB uit te breiden en het inrichten hiervan in overleg met de SVB en Per Saldo nader vorm te geven. Ik heb u over de uitkomsten geïnformeerd in mijn brief van 17 februari jl. De SVB heeft de analyse van de oorspronkelijke lijst van Per Saldo van circa 1.300 meldingen op 20 februari jl. afgerond. Zeer urgente zaken op deze lijst zijn direct uitbetaald, de overige zaken heeft de SVB in het reguliere werkproces meegenomen.

Vanaf 16 februari jl. zijn de aangescherpte afspraken van kracht. Er zijn door het RRT tot en met 23 februari inmiddels 453 betalingen verricht. Daarbij ging het om betalingen van 167 zeer urgente meldingen die Per Saldo heeft doorgezet naar de SVB. Hiervoor is een betalingstermijn van één werkdag afgesproken, die nagenoeg in alle gevallen is gerealiseerd. Daarnaast zijn bij het RRT 550 urgente casussen gemeld, waarvoor een betalingstermijn geldt van maximaal 5 werkdagen. Tot op heden zijn er 286 van deze 550 casussen uitbetaald binnen de afgesproken termijn. Bij 264 casussen moet nog uitbetaling plaatsvinden. Dit kan soms langer duren dan de afgesproken 5 werkdagen. Om deze reden heb ik besloten de personele capaciteit bij het RRT nog verder uit te breiden. Indien noodzakelijk zal ook tot directe betaling worden overgegaan. De meldingen bij het RRT worden ook gebruikt om zicht te krijgen op onderliggende knelpunten: sommigen zijn mogelijkerwijs direct te repareren. Andere worden meegenomen in de uitvoeringstoets.

Op vrijdag 20 februari jl. hebben VWS en de SVB overleg gevoerd met de Branchevereniging Kleinschalige Zorg (BVKZ) en de Federatie Landbouw en Zorg. Daar zijn aanvullende afspraken gemaakt om sneller te kunnen reageren op aanbieders die aangeven in financiële problemen zeggen te komen. Afgesproken is de bestaande helpdesk voor zorgaanbieders uit te breiden. Ik verwacht dat deze uitbreiding volgende week is gerealiseerd. Deze helpdesk is te bereiken via telefoonnummer: 030–2739900 of via hervorminglangdurigezorg.nl/helpdesk. Deze helpdesk beoordeelt de urgentie en stuurt, evenals Per Saldo, de (zeer) urgente problemen door naar het RRT van de SVB.

Bereikbaarheid en communicatie van de SVB

In mijn brief van 12 februari jl. heb ik aangegeven dat de telefonische bereikbaarheid van de SVB maximaal, maar kwetsbaar is. De wachttijd kan daardoor soms oplopen. Per dag komen gemiddeld 6.000 telefoontjes binnen. Facturen die per e-mail binnenkomen, worden dagelijks in behandeling genomen. In de uitzending van Nieuwsuur van 19 februari jl. was sprake van 30.000 achterstallige, niet geopende, e-mails bij de SVB, waarin veel declaraties zouden zitten. Hierover is gesproken in de Regeling van Werkzaamheden van 24 februari jongstleden (Handelingen II 2014/15, nr. 55, verzoek van het lid Leijten).
De SVB meldt dat de e-mails dagelijks worden gecontroleerd op declaraties en dat deze declaraties dagelijks in het werkproces worden opgenomen. Hoewel uiteraard niet kan worden uitgesloten dat enkele declaraties onopgemerkt blijven, is er geen sprake van een grote voorraad declaraties in de e-mail. Wel is er nog achterstand in het verwerken van vragen die per e-mail worden gesteld, niet zijnde declaraties.

De communicatie richting budgethouders heeft onverminderd de aandacht. De capaciteit van de digitale postbus van de SVB is uitgebreid. De portal MijnPGB wordt nog steeds dagelijks gemonitord. Op dit moment wordt de front-Office versterkt. SVB werft extra personeel. De SVB heeft haar website, inclusief de contactpagina, verbeterd en vereenvoudigd. Zo zijn de veel gestelde vragen uitgebreid en antwoorden geactualiseerd. Periodiek plaatst de SVB nieuwsberichten over de stand van zaken rondom de uitbetalingen op haar website. Goede communicatie naar budgethouders blijft essentieel. De SVB en VWS stellen in overleg met de ketenpartners een communicatieplan op om dit ook in de toekomst te blijven garanderen en te verbeteren.

Gegevens budgethouders goed in het systeem: herstelplan

Het pakket aan maatregelen dat is ingezet om tijdige uitbetalingen te waarborgen, heeft ertoe geleid dat een aantal controles aan de hand van de zorgovereenkomsten zijn opgeschort. Dit is conform de motie van de leden Ellemeet en Dijkstra[3]. Ook zijn in sommige gevallen voorlopige budgetten toegekend. Hierover heb ik uw Kamer in de brief van 2 februari jl. geïnformeerd. Dit heeft effecten voor de budgethouder en zorgverleners. Het kan er bijvoorbeeld toe leiden dat budgetten op jaarbasis voorlopig te laag of te hoog zijn vastgesteld of declaraties niet goed zijn te controleren op de verdeling Wmo- en/of Zvw-zorg. Ook zijn hierdoor de gegevens in het portal Mijnpgb niet altijd juist. Dit heeft ook gevolgen voor gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoren, die onder andere niet goed kunnen varen op de gedane pgb-uitgaven. Hoewel begrijpelijk gelet op het bereiken van het primaire doel, dient de basisregistratie zo snel als mogelijk op orde te zijn en de herstelopgave zo snel mogelijk in kaart te worden gebracht. Dit is een verantwoordelijkheid van alle ketenpartners (SVB, gemeenten en zorgkantoren) tezamen. Vanuit mijn regiefunctie werken betrokken partijen onder leiding van mijn ministerie aan een hierop gericht herstelplan. Dit plan beschrijft de benodigde herstelacties, de prioritering daarin, de wijze waarop omgegaan wordt met de effecten voor de budgethouders en hoe hierover met budgethouders zal worden gecommuniceerd. Daartoe wordt een specifiek communicatietraject opgezet. Ik verwacht dit plan medio maart – samen met alle betrokken ketenpartners – vast te stellen, zodat het daarna zo spoedig mogelijk kan worden uitgevoerd. Tot die tijd zal de bestaande werkwijze, die gericht is op een adequate afhandeling van declaraties en een tijdige uitbetaling van maandloners, worden geconsolideerd. Ondertussen worden leerervaringen van de afgelopen periode voor de komende uitbetalingen zo goed als mogelijk benut. Uiteindelijk moeten de werkzaamheden ten behoeve van het trekkingsrecht PGB voor alle partijen staande praktijk worden, zoals het door gemeenten en zorgkantoren aanschrijven van pgb-houders voor het toezenden van zorgovereenkomsten en het goedkeuren van zorgovereenkomsten en budgetten via toekenningsbeschikkingen.

Verbetering systeem van trekkingsrechten en uitvoeringstoets

In de motie van de leden Van Dijk en Van 't Wout[4] is mij verzocht om een uitvoeringstoets te doen die moet uitwijzen op welke wijze de uitvoering van een solide pgb structureel is te borgen, inclusief een adequate klachtafhandelings-procedure en heldere communicatie naar budgethouders. In de motie van de leden Dijkstra en Bergkamp[5] wordt verzocht om samen met belangenbehartigers van pgb-houders in overleg te treden met de SVB om maatwerk in de systemen van de SVB mogelijk te maken. Het gaat dan bijvoorbeeld over de wijze van declareren van dagdelen zorg, reiskilometers of onkosten. De motie van het lid Dik-Faber[6] verzoekt om in overleg met Per Saldo en Ieder(in) zo spoedig mogelijk, in ieder geval voor de zomer, met voorstellen te komen om de problemen structureel op te lossen en het systeem pgb-proof te maken.

In het plenaire debat van 4 februari jl. heb ik u toegezegd deze moties gezamenlijk en integraal te willen uitvoeren in een zogenaamde uitvoeringstoets. Ik heb u in het Algemeen Overleg van 12 februari jl. toegezegd u te informeren over de onderzoeksvragen, zodat deze in gezamenlijkheid

[3] Kamerstuk 25 657, nr. 119.
[4] Kamerstuk 25 657, nr. 122.
[5] Kamerstuk 25 657, nr. 118.
[6] Kamerstuk 25 657, nr. 120.

met uw Kamer kunnen worden vastgesteld. Deze toezegging doe ik hierbij gestand.

In onderstaand voorstel staat de budgethouder centraal. Het trekkingsrecht stelt de budgethouder goed in staat om zelfstandig het pgb te kunnen aanvragen en te beheren. Daarbij dient er een adequaat evenwicht te zijn tussen flexibiliteit (aansluitend op de zorgvraag) en de noodzaak om op eenduidige wijze verantwoording af te leggen aan een gemeente of zorgkantoor. Ook dient rekening te worden gehouden met de beleidsvrijheid van gemeenten en zorgkantoren, het kunnen bestrijden van fraude en het beheersen van de uitvoeringskosten. Bij de uitvoeringstoets zullen de volgende kernvragen centraal staan:
1) Wat zijn – gegeven de huidige stand van zaken – de gewenste verbeteringen?
2) Hoe is deze eindsituatie gefaseerd te realiseren?
3) Wat is daarvoor (financieel) nodig?

Om de gewenste verbeteringen in beeld te kunnen brengen, is een analyse nodig van de huidige situatie en de oorzaken van de ontstane problemen. De motie van de leden Dijkstra en Ellemeet verzoekt om een onafhankelijke probleemanalyse.[7]. Daarin zal worden voorzien.
De gewenste verbeteringen van het systeem dienen te worden bezien in het licht van de doelstellingen van het trekkingsrecht en de verantwoordelijkheden van iedere partij (gemeenten, zorgkantoren en SVB) in de keten. Aspecten die bij de toets worden betrokken zijn de gebruiksvriendelijkheid voor de budgethouder, de werkprocessen bij de ketenpartners, de gegevensstroom, de governance en het beheer.

Langs bovenvermelde drie kernvragen zal ik samen met Per Saldo, ZN, VNG en de SVB zo spoedig mogelijk een onderzoeksopdracht opstellen. Ik verwacht de resultaten van deze onderzoeksopdracht voor de zomer. Mocht tijdens het formuleren van de opdracht blijken dat zaken direct moeten en kunnen worden aangepakt, zal daartoe ook meteen actie worden ondernomen.

Ten slotte

In nauw overleg met de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid wil ik met VNG, ZN en de SVB in maart bestuurlijke afspraken over het vervolgtraject maken. Dat moet gezamenlijk en integraal, vanwege de onderlinge afhankelijkheden in de keten. Bij dit vervolgtraject zal Per Saldo nauw worden betrokken.

De afgelopen periode heeft in het teken gestaan van het waarborgen van continuïteit van zorg voor pgb-houders, door de betaling van declaraties van hulpverleners centraal te stellen en de voorlichting aan beiden te verbeteren. De betalingen zijn verder op gang gekomen. Conform toezegging is de slagkracht van het RRT uitgebreid. Dit zal nog verder worden uitgebreid. De problemen zijn echter nog niet voorbij en oplettendheid blijft geboden. Alle signalen van budgethouders, uw Kamer en van zorgverleners dat betalingen nog niet goed lopen, blijf ik uiterst serieus nemen. Het gaat er daarbij om fouten zo snel mogelijk te herstellen en daarvan te leren.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
M.J. van Rijn

---

[7] Kamerstuk 25 657, nr. 117.